

<b>INFORME PORMENORIZADO DEL ESTADO DEL CONTROL INTERNO LEY 1474 DE 2011</b>	
<b>DIRECTOR DE CONTROL INTERNO: ALBA CRISTINA MOSQUERA ÁLVAREZ</b>	<b>PERIODO EVALUADO:</b> 01 de septiembre al 30 de diciembre de 2015
	<b>FECHA DE ELABORACIÓN:</b> Diciembre 30 de 2015

En cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 9 de la Ley 1474 de 2011, y conforme al Decreto 943 de 2014 expedido por el Departamento Administrativo de Función Pública DAFP, en el que se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira presenta y publica el informe pormenorizado del estado de control interno entre septiembre de 2015 y diciembre de 2015, acorde a la estructura de dicho modelo: módulo de planeación y gestión, módulo de evaluación y seguimiento y el eje transversal de información y comunicación.

<b>1. MÓDULO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>
Este módulo contiene los componentes de:
- Direccionamiento Estratégico - Talento Humano - Administración de riesgos
<b>Avances</b>

### 1.1 COMPONENTE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La estrategia «Hacia la evolución empresarial» ha permitido gestionar un proceso de transformación con excelencia, que marcó una ruta para garantizar la sostenibilidad financiera y misional de la empresa. Al finalizar el ejercicio se logró ejecutar nuestro plan estratégico con un nivel de cumplimiento superior al 90% , que permite posicionar a la Empresa como una empresa pública con visión empresarial.

El direccionamiento estratégico de la compañía se viene fortaleciendo con todos los temas de Gobierno Corporativo, en el cual se tienen definidas las reglas, procesos y leyes que afectan la operación de la empresa, los factores internos y externos, además de la participación activa de todos los grupos de interés. En este sentido es importante mencionar que la Corporación Transparencia por Colombia otorgó reconocimiento





público a nivel nacional a la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira por la implementación de las mejores prácticas de gobierno corporativo.

La Empresa se encuentra desarrollando el Plan Estratégico de Seguridad Vial, el cual es una obligación establecida en la Ley 1503 de 2011; actualmente se está ejecutando la Fase I del mismo, la cual consiste en el diagnóstico de la Empresa en materia de seguridad vial.

## 1.2 COMPONENTE TALENTO HUMANO

En un evento masivo para todos los empleados y contratistas se socializaron los Códigos de Ética y Buen Gobierno Corporativo.

Se dio la participación activa de todo el personal en la Medición de Competencias bajo la metodología 360, la cual fue totalmente confidencial y su objetivo fue conocer el nivel de competencias que tienen los trabajadores con respecto a las competencias propias de sus cargo.

Se realizó el proceso de feedback individual para la segunda fase de evaluación del prototipo del empleado Aguas y Aguas realizada en el segundo cuatrimestre de 2015 a 80 trabajadores bajo la misma metodología DISC aplicada en la primera fase.

### 1.2.1 Plan de Capacitación y Formación 2015

Con el fin de mejorar las competencias del personal y contar con un personal competitivo, la Empresa desarrollo dentro de su plan de capacitación la formación en Ofimática nivel avanzado e intermedio, curso en el cual se facilitaron técnicas en habilidades tecnológicas a 32 funcionarios de la Empresa.

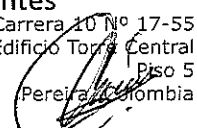
En el proceso de fortalecimiento del sistema de gestión ISO / IEC 17025, se dio capacitación a personal del laboratorio sobre Validación de Métodos Químicos Cuantitativos en el mes de noviembre de 2015. De igual forma el personal del Laboratorio recibió capacitación en estequiometría y estadística aplicada para Laboratorios.

Durante los meses de julio a noviembre de 2015, los Directivos, Jefes de Departamento y Líderes de Subproceso recibieron entrenamiento en alta dirección y desarrollo gerencial, a través de técnicas modernas de coaching empresarial.

### 1.2.2 Plan de Bienestar Social e Incentivos

Entre las actividades realizadas en el tercer cuatrimestre de 2015 y con el propósito de mejorar la salud de los empleados, el Departamento de Gestión Humana promovió la participación de los trabajadores en las caminatas y ciclopaseos realizados en diferentes



Sede Administrativa  
PBX (6) 3151300  
Carrera 10 N° 17-55  
Edificio Torre Central  
Piso 5  
Pereira, Colombia  
  
www.aguasaguas.com.co  
NIT 816.002.020-7

sitios a las afueras de la ciudad. Así mismo se dio cumplimiento a lo propuesto en el plan de bienestar social, acatando lo dispuesto en la convención colectiva de trabajo.

### 1.2.3 Evaluación del Desempeño

Cumpliendo con uno de los objetivos del Plan Estratégico, el departamento de Gestión Humana lideró el proyecto Evaluación de Desempeño por Competencias bajo la metodología 360°, para identificar de una forma objetiva cuales son las fortalezas y las oportunidades de mejora individuales y grupales, la cual tiene como propósito obtener información que permita identificar las brechas existentes en cuanto a las competencias para proponer soluciones estratégicas desde el crecimiento y desarrollo personal.

### 1.3 COMPONENTE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

En desarrollo de la política de administración del riesgo, se tiene estructurado y en implementación el Plan de Continuidad del Negocio, que garantizará la prestación efectiva del servicio a los usuarios.

De igual forma se vienen realizando las actualizaciones de las matrices de riesgos en los todos los procesos y subprocesos de la compañía y en cada una de las auditorías realizadas se hace la medición de la efectividad de los controles implementados.

2. MÓDULO DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO
Este módulo contiene los componentes de:
- Autoevaluación Institucional
- Auditoría Interna
- Planes de Mejoramiento
<b>Avances</b>

### 2.1 COMPONENTE DE AUTOEVALUACIÓN

Dentro del componente de autoevaluación entre el 01 de septiembre y el 31 de diciembre de 2015 se realizaron las auditorías internas para el seguimiento, evaluación y mejora a los procesos definidos en el mapa de procesos versión 14, cumpliendo con el plan de auditoría autorizado por el Comité de Auditoría y Junta Directiva en el mes de marzo de 2015.

Se evaluó la madurez de los procesos en la cadena misional de la Empresa, bajo la metodología Modelo de Madurez Procesos Empresa (MMPE) de Michael Hammer, destacándose un gran avance en las capacidades de empresa como son:

Sede Administrativa  
PBX (6) 3151300

Carrera 10 No 17-55  
Edificio Torre Central  
Piso 5  
Pereira, Colombia

www.aguasvaguas.com.co

NIT 816.002.020-7

- **Liderazgo:** Los altos ejecutivos apoyan la creación de procesos.
- **Cultura:** Los valores de foco en el cliente, trabajo en equipo, responsabilización personal y disposición al cambio.
- **Experticia:** Destrezas y conocimiento de rediseño de procesos.
- **Gobernabilidad:** Mecanismos para gestionar proyectos complejos e iniciativas de cambio.

Otros aspectos evaluados fueron:

- **Diseño:** La amplitud de la especificación de cómo se ejecutará el proceso
- **Ejecutores:** Las personas que ejecutan el proceso, particularmente sus destrezas y conocimiento.
- **Responsable:** Un alto ejecutivo que es responsable del proceso y de sus resultados.
- **Infraestructura:** Sistemas de información y gestión que apoyan el proceso.
- **Indicadores:** Las mediciones que utiliza la empresa para rastrear el desempeño del proceso.

Los resultados obtenidos en esta evaluación posicionan la Empresa en un nivel **P2 - E2**, en el cual los procesos entregan resultados superiores debido a que la Empresa ha diseñado e implementado los procesos para toda la organización y utiliza comúnmente equipos interfuncionales de proyectos y su personal se halla familiarizado con el trabajo en equipo.

## 2.2 COMPONENTE AUDITORÍA

La Dirección de Control Interno, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 87 de 1993 y sus decretos reglamentarios y el Decreto Nacional 943 de 2014, para el año 2015 se incluyeron en el Plan Anual, un total de 25 auditorías.

La Dirección de Control Interno cumplió con las evaluaciones y seguimientos ordenados por la ley dentro de los términos establecidos y contemplados en el Plan Anual de Auditoría, así:

- Informe Anual de Evaluación del Sistema de Control Interno Contable
- Seguimiento a los planes de mejoramiento
- Informe Pormenorizado del Estado del Sistema de Control Interno – MECI
- Informe Ejecutivo Anual de Control Interno - DAFP
- Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- Seguimiento a la atención de PQRS
- Seguimiento Comité de Conciliaciones – Acción de repetición

- Seguimiento Gobierno en Línea

## 2.3 COMPONENTE PLANES DE MEJORAMIENTO

La Dirección de Control Interno realizó el seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos por cada una de las áreas de la Empresa, en acatamiento de lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 y el Plan Anual de Auditorías. Dentro del consolidado general con corte a noviembre 30 de 2015 se encontraron 104 acciones a implementar.

3. EJE TRANSVERSAL DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN
Contiene los componentes de:
- Información y comunicación Externa - Información y Comunicación Interna - Sistemas de Información
<b>Avances</b>

## 3.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EXTERNA

Actualmente se tiene implementada la metodología sobre Vigilancia Estratégica e Inteligencia Competitiva (VEIC), la cual permite acopiar información pertinente, precisa, específica, oportuna y activa, acerca del ambiente del negocio, de los competidores, proveedores y procesos, así como identificar oportunidades de mejora y servir de instrumento para la toma de decisiones que garanticen la sostenibilidad empresarial.

Con el objeto de cumplir con lo dispuesto en la Ley 594 de 2000 (Ley General de Archivos) y el Programa de Gestión Documental (PGD), se viene desarrollando en la Empresa diferentes actividades empoderando a los funcionarios en sus responsabilidades en el manejo de información de la Empresa.

Se llevó a cabo la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas, evento en el cual el gerente de la compañía expuso ante los diferentes públicos interesados los principales resultados, metas y logros de la Empresa en el último año y en el cuatrienio 2012-2015.

### Principales medios de comunicación externa

- Portal web
- Minisitio de Gobierno Corporativo
- Minisitio Gestión Ambiental - Información Cuenca
- Línea Única de Atención
- Ventanilla Única



Sede Administrativa  
PBX (61) 3151300  
Carrera 19 No. 17-55  
Edificio Torre Central  
Piso 5  
Pereira, Colombia

www.aguasyaguas.com.co

NIT 816.002.020-7

- Servicios en línea: Pagos - Matrículas
- Correo corporativo
- Redes sociales: Facebook - Twitter

### 3.2 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN INTERNA

Con relación a los sistemas de información, la Empresa ha venido actualizando toda su plataforma tecnológica a fin de contar con una infraestructura robusta para brindar los servicios tecnológicos, de procesamiento, almacenamiento, captura de datos, conectividad y seguridad requeridos para la adecuada operación.

#### Principales medios de comunicación interna

- Intranet: Actualización de datos, consultas y servicios para funcionarios de la Empresa <http://www.aguasyaguas.com.co>
- Pantallas (carteleras digitales)
- Carteleras internas
- Papel tapiz
- Correo interno

### RECOMENDACIONES

Definir acciones tendientes a crear mayor nivel de conciencia y autocontrol respecto a la importancia de la participación, asistencia y permanencia en los procesos de capacitación y formación en los servidores, líderes y directivos.

### ESTADO GENERAL DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

El Sistema de Control Interno posee un nivel de madurez avanzado al buscar de manera continua e integral, oportunidades de mejora a partir de sus componentes y elementos con base en los objetivos institucionales, el Plan Estratégico 2012-2015 y la normatividad vigente a fin de atender efectivamente las necesidades de todos los usuarios.



ALBA CRISTINA MOSQUERA ÁLVAREZ  
Director de Control Interno